顧客満足と品質保証

カシオの品質に対する考え方

カシオでは、お客様に感動を生む商品開発と社会貢献を常に目指しています。そのようにして生まれた商品への「お客様の満足」に欠かせないのが品質やアフターサービスです。革新的な新製品の開発とは異なり決して華やかな分野ではありませんが、お客様の信頼と安心を守るため「誠実」を基本として推進しています。

CASIO now!

5ゲン主義で品質向上に取り組んでいます。

開発本部 技術部
相見 猛

我々は常にお客様の視点に立った新商品を創り出し、すべての業務に5ゲン（現場・現物・現実・原理・原則）主義で取り組んでいます。お客様からのご要望とご指摘に誠実迅速に対応し、「信頼と安心」を得られるよう「毎日改善」しています。

品質理念

お客様に感動され、喜ばれる商品品質・サービス品質を創り上げ、社員一人一人が品質を全ての業務の基本とする『品質絶対』の意識に基づき強い品質体制を創り上げます。この事により企業の発展と社会への貢献に寄与すると共にお客様の『信頼と安心』を築き上げます。

品質経営方針

- お客様に感動され、喜ばれる商品とサービスを提供し、高い信頼と安心を得る事により、良い企業イメージを造り出します。
- お客様からのご要望・ご相談に誠実迅速に対応し、お客様の大切な声を商品とサービスに活かします。
- 全ての業務プロセスに於いて､5ゲン(現場･現物･現実･原理･原則）主義に基づいて行動し、業務の基本を守ります。
- 品質保証活動を信頼できるデータで定量的に把握、分析し、継続的な改善に繋げます。また、問題の共有化と未然防止、再発防止ができる品質情報体制を造り上げます。

カシオの品質
機能　性能
デザイン　価格
使い勝手
信頼性
耐久性
安全性
順法性
サービス性
環境保全
リサイクル

品質保証体制

カシオでは、下図の品質保証体制のもと、品質向上活動の徹底を図っています。

品質の最高機関である「全社品質高揚委員会」は、年に2回開催しています。各事業の責任者と生産系・サービス関連会社の品質責任者を集め、品質の全社方針や重点課題に対する施策を決議します。その決議は各事業部門内に伝達され、各事業部門における具体的な品質保証活動に反映されます。

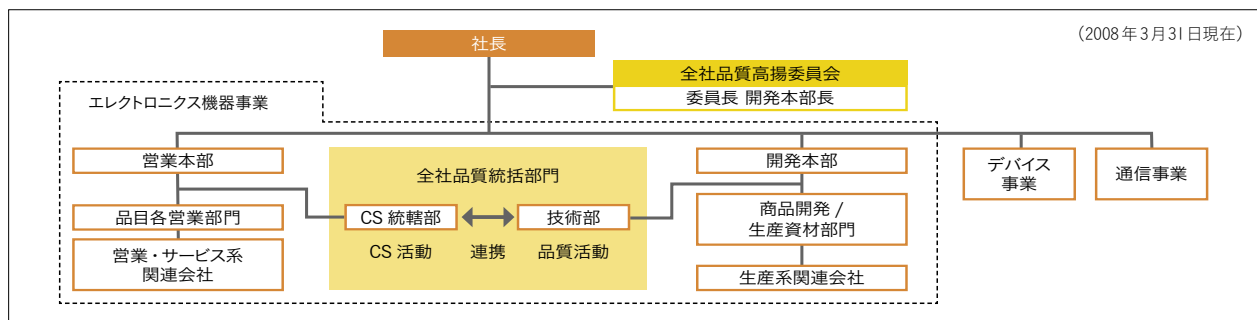
また、エレクトロニクス機器事業においては、営業本部内の「CS 統轄部」と開発本部内の「技術部」が連携し、品質とサービスのさらなる向上を目指して活動しています。

品質マネジメントシステム

カシオでは、商品の企画段階から、設計、評価、購買、生産、販売、サービス、廃棄までの製品プロセスチェーンで常に PDCA を実施し、品質の向上を図っています。

新製品出荷開始決裁システム

新製品の出荷開始にあたり、各開発工程の品質責任者と事業統轄責任者が各工程を確認します。その後、開発本部長・技術部長の客観的なチェックを踏まえ、新製品の出荷を決裁する仕組みです。

● 品質保証体制

>>>資料・P②「ISO 9001 認証取得一覧」

市場トラブル対応処理システム

市場で事故や品質不具合などが発生した場合に備え、あらかじめ、その内容やレベルに応じた情報ルートを構築しています。関係者に遅滞のない情報伝達を行い、迅速で的確な対応措置や情報の共有化を図ります。なお、再発防止が確実に行われるよう、一連の活動は社内システムでモニターでき、「見える化」を基本とした確実な対応を促進しています。

品質情報支援システム

市場や生産の状況を信頼できるデータで定量的に分析して品質関係者に提供するとともに、法規制や社内規格・規則を周知するため、社内ネットワークを活用して品質Webを運用し、品質活動を支援しています。

カシオの製品安全体制

お客様に安心してご利用いただける製品を提供するためには、その安全性に万全を期すことが重要です。

カシオは、下図のように商品企画、開発・設計、試作・評価、製造・出荷などの工程ごとに製品の安全性を確保し高める安全性審査の実施や、未然防止や再発防止に努めています。

2007年5月14日には改正消費生活用製品安全法が施行され、同法の精神と主旨に則り、次項の製品安全体制の強化を実施しています。

● 製品安全体制

製品安全体制の強化

お客様の安全と安心を確保して、カシオ製品への信頼に応えるために、2007年9月5日に「製品安全に関する基本方針」を定めました。

そして、社長から全従業員に対して基本方針への理解とその徹底を求めるメッセージが社内Webに掲載されました。

また、製品安全に対するカシオの責任と姿勢を明確にして、カシオ製品をお使いのお客様に安心して使い続けていただけるよう基本方針をカシオのWebサイトに公表しました。

製品安全に関する基本方針（項目のみ抜粋）

1. 法令の順守
2. 自主行動計画の確立と維持
3. 安全基準の確立と維持による製品安全の確保
4. 製品事故情報等の収集と開示
5. 重大製品事故の報告
6. 製品回収等の実施
7. 誤使用等回避の施策

この基本方針に基づき実際に行うべき行動を明確にする「製品安全に関する自主行動計画」を策定しました。それには、製品事故の情報収集と適切な報告・開示、必要に応じた回収等の事故対応、安全管理などに関して実施すべき行動、手順が決められており、製品安全に関する体制を再構築するものです。

以下は、2007年度の具体的な製品安全の活動内容です。

(1) 製品事故発生時の被害拡大防止と再発防止

事故情報の着実・迅速な収集、伝達体制およびお客様や所管官庁への告知、事故への迅速・適切な対応、そして原因究明と再発防止等の対応体制の再構築を行いました。

(2) 製品事故の発生予防、再発防止への取り組み

安全設計基準や安全製造基準の見直し、改訂を行い、実際に製品の強制燃焼実験をして、安全性の再確認を行いました。

【 2007年度 品質保証活動の状況 】

①お客様の安全確保への取り組み

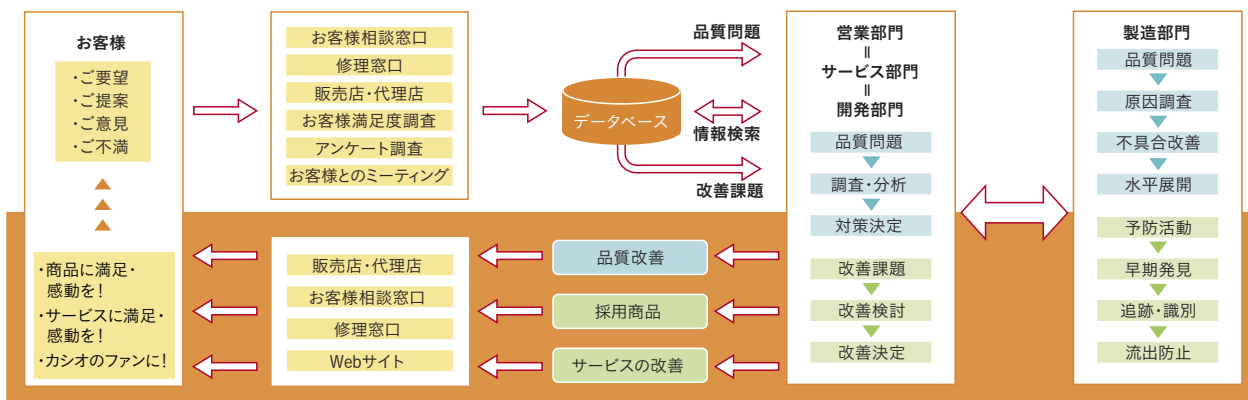
2007年5月の改正消費生活用製品安全法施行を契機に「製品安全に関する基本方針」を取締役会で定め、自主行動計画を策定し、社内体制の再構築や安全設計基準の見直しなどに取り組みました。

②市場品質向上への取り組み

品質状況の「見える化」をより推し進め、商品や販売地域ごとに、さまざまな品質情報を関係者皆が共有化し、改善に向けた活動に全力を傾注して、お客様へのご迷惑を減らす努力を積み重ねています。

③品質損失低減活動の実践

品質改善がそのまま損失改善につながるので、市場品質や工程品質の改善、そしてそのベースとなる設計品質や部品品質の改善などに努めてきました。また、発生した問題に関して改善を図るとともに再発防止を徹底しました。

【 お客様の声を製品・サービスに活かすフロー図 】

お客様相談センターの活動

カシオは、お客様に信頼いただき、ライフパートナーとして末永くお付き合いいただくため、お客様とのコミュニケーションを大切にしています。お客様のご意見やご要望、ご質問などを受け付けるコミュニケーションの窓口となるのが「お客様相談センター」です。お客様相談センターでは、お客様一人ひとりのお話をじっくりとお聞きした上で、

- ご購入前のお客様に、自信をもってカシオ製品をご紹介する
- ご購入後のお客様からの「ご質問 / お困りごと」に誠意をもって取り組む
- 気配りあるコミュニケーションによりお客様の信頼を獲得する

という3つの使命を常に心掛け、実践するよう努めています。このためには、ご相談担当者の教育が大切であり、一人ひとりのスキルチェックを定期的に行い改善を図るとともに、カシオ製品の便利な機能を徹底的にマスターすべく、全員が常に製品研究に励んでいます。

お客様相談センター

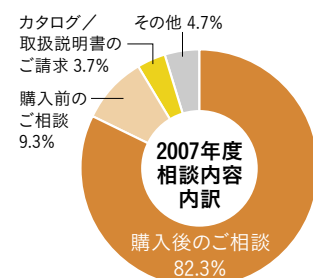
また、営業部門やサービス部門、商品開発部門に対して、お客様とのコミュニケーションの重要性や誠意をもった対応の重要性について定期的に講習を行い、ノウハウの共有に取り組んでいます。

お客様相談センターの中には、海外対応を行う「海外お客様相談室」もあります。こちらでは、海外各地の現地販売会社にあるお客様相談窓口などと連携をとり、海外のカシオ製品ユーザーとも良好な信頼関係が築けるよう努力しています。例えば、国内で行っているスキルチェック手法を紹介し、現地においてもチェックを行うなど、さまざまな改善活動を行っています。

●相談内容内訳

2007年度相談内容内訳
- 購入後のご相談 82.3%
- 購入前のご相談 9.3%
- カタログ／取扱説明書のご請求 3.7%
- その他 4.7%

お客様からいただいた声をきちんと社内関連部署にフィードバックしていくことも、お客様相談センターの重要な使命です。お客様の声を無駄にすることなく、広く社内で活用するために国内のみならず、世界の「お客様の声」を社内 Web へ掲載することで、製品・サービスの改善につなげています。

今後も質の高い「ご相談対応」が日々行えるよう常にレベルアップを図るとともに、全社のお客様対応の改善・強化に向け努力していきます。

お客様の声を反映するお客様満足度調査活動

カシオは、商品についてお客様満足度調査を定期的に行い、商品の機能、性能、デザインや使い勝手などを商品ごとに調査し、お客様の声を真摯に受け止めるとともに、お客様のご期待に応え、よりご満足いただける商品開発に努めています。カシオファンを増やすとともに世代を超えてカシオファンになっていただけることが願いです。

サポート情報の提供

お客様に製品を安心してご使用いただくため、カシオWebサイト上の「製品サポート」において、世界各地域向けWebサイトを構築し、操作や修理に関する情報をわかりやすくご案内しています。また、よくあるご質問の掲載やソフトウェアのダウンロードの提供により、Webサイトをご覧になったお客様が、その場で問題解決できるよう努めています。

>>>web「製品サポート」Webサイト
http://casio.jp/support/

修理サービス

修理対応を担うサービス部門では、「信頼できる技術」「迅速な対応」「適正な料金」の3つの柱でお客様満足度向上に取り組んでいます。

信頼できる技術

お客様の信頼に応え、ご満足いただけるサービス品質を実現するため、技術研修や社内競技会を通じて修理技術・商品知識・窓口対応の各スキル向上に努めています。2007年度においては、時計修理品質のより一層の向上を目的に、修理ラインを拡充しました。

サービス技術コンテスト

迅速な対応

一刻も早くお客様のもとへ修理完了品をご返却できるよう、修理時間の短縮に向けて、部品調達・修理体制・修理技術の業務改善に取り組んでいます。日本国内では電機メーカーでトップクラスの修理時間を維持しており、海外においても日本での水準を目標に修理時間の短縮に取り組んでいます。

グローバルサービス責任者会議

適正な料金

修理方法の改善を通じてコストを抑え、納得いただける料金の実現により、お客様の修理料金負担軽減に努めています。

ユニバーサルデザイン活動

使いやすさへの取り組み

カシオは、現在の社会環境において製品の小型化や高性能化に加え、電子機器に不慣れな方や、ITが苦手な方でも快適にご使用いただける「使いやすさ」を両立させ、お客様の暮らしの中で、ほんとうに役立つ商品やサービスを提供していくことが重要なテーマだと考えています。カシオでは「使いやすさの品質向上」をユニバーサルデザイン活動の目的と定め、ISO 13407のプロセスに則った人間中心設計による製品開発に取り組んでおり、製品本体はもとより、パッケージ、取扱説明書の改善に展開しています。

独自のUD活動シンボルマーク

お客様の視点に立って

人間中心設計の推進にあたっては、実際に商品をご利用いただくお客様に直接ご評価いただき、その結果を製品開発に反映していくことが必須項目です。カシオでは、開発に携わる担当者自らがお客様の声を聞き、お客様の視点に立った製品開発を行うことを最重要課題としています。ユーザーテストでの評価や、お客様相談センターに寄せられるご意見をもとに「使いやすさ」の改善を行っています。

ユニバーサルデザイン活動による品質改善の事例

2007年度においては、物流や小売の現場で広くご利用いただいているバーコードスキャナー一体型ハンディターミナルについて、使いやすさの改善を実施しました。

DT-X7の開発では、流通現場で働く女性の使い勝手を重視し「持ちやすさ」「スキャニングのしやすさ」「キー入力のしやすさ」をコンセプトに、使いやすさの改善に取り組みました。従来の業務用端末のイメージを払拭するスタイリッシュな外観を心掛け、店頭接客時のイメージ向上にも配慮しました。

また、千葉工業大学との共同評価実験で人間工学的観点からDT-X7の使いやすさが実証されました。

DT-X7

お客様とカシオ